

EKUITAS
Akreditasi No.55a/DIKTI/Kep/2006

ISSN 1411-0393

PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Fariyana Kusumawati, SE, M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia STIESIA Surabaya

ABSTRACT

This Research examine influence user participation and top management motivation to user satisfaction in improvement of accountong information system: user skill as moderating variabel. This reseach is done in PT Telkon Divre V Surabaya, the sampel are 30 respondent by multiple regretion analysis.

The result is 99,6% (R^2) is large of influence independent variable to user satisfaction in improvement accounting information system. The result of examine H1 is user participation significant influence by user skill as moderating variable dan top management variable significant influence to user satisfaction in improvment accounting information system.

Key word : user partisipation, top management, user satisfaction and user skill.

LATAR BELAKANG MASALAH

Romney dalam *Krismiaji* (2002:16) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, dan menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah dilaporkan. Salah satu sistem yang memegang peranan penting dalam kegiatan operasional perusahaan adalah sistem informasi akuntansi.

Perusahaan yang ada saat ini hidup dalam sebuah lingkungan kompetisi yang ketat dan berubah secara terus menerus. Dalam kondisi seperti itu, maka perusahaan memerlukan cara baru yang lebih cepat dan lebih dapat dipercaya dalam memperoleh informasi. Untuk memenuhi kebutuhan ini, sebuah sistem informasi akuntansi harus secara berkelanjutan mengubah diri, mulai dari perubahan kecil sampai dengan perubahan besar. Seberapa pun besarnya perubahan terhadap sebuah sistem, upaya perbaikan yang dilakukan tetap melalui sebuah proses yang sama yang disebut siklus hidup pengembangan sistem atau

systems development life cycles (SDLC) yang terdiri dari perencanaan sistem, analisis sistem, rancangan sistem, penerapan sistem dan penggunaan sistem.

Perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga menyangkut perubahan perilaku manusianya. Partisipasi pemakai dalam setiap tahap pengembangan sistem informasi akuntansi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan.

Menurut *Kreitner* dan *Kinicki* (2005:29) Para pendukung partisipasi karyawan menyatakan bahwa partisipasi karyawan meningkatkan kepuasan karyawan, komitmen, dan kinerja karyawan. Partisipasi karyawan diprediksikan dapat meningkatkan motivasi membantu para karyawan memenuhi tiga kebutuhan mendasar yaitu otonomi, kerja penuh hati, dan kontak antar pribadi.

Penelitian *Restuningdiah* dan *Indriantoro* (2000) dengan judul pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, komplek sistem, dan pengaruh pemakai sebagai moderating variabel berkesimpulan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. *Lau* (2004) dalam penelitiannya yaitu pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan lima variabel moderating juga mendukung kesimpulan tersebut.

Jarvenpaa dan *Ives* serta *Boyton dkk* dalam *Lau* (2004) menemukan bukti bahwa dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting dalam investasi teknologi informasi dan pengaruh pada kesuksesan pengembangan sistem informasi dan lebih khusus lagi pada perencanaan sistem informasi.

Yayang (2002) dalam penelitiannya mengenai pengaruh partisipasi karyawan dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi berkesimpulan bahwa adanya pengaruh yang nyata dan positif antara partisipasi karyawan dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Kemajuan dibidang teknologi mikrokomputer dan perangkat lunak yang dipakai perusahaan sebagai salah satu untuk mempertinggi daya saing mereka, menuntut keahlian pemakai sistem tersebut untuk memaksimumkan sistem informasi yang diadopsi tersebut. *Lindriantoro* (2001) meneliti hubungan partisipasi dengan variabel lain dalam pengembangan sistem informasi, keahlian pemakai sebagai variabel independen. Hasil menunjukkan bahwa tingkat keahlian berhubungan positif terhadap partisipasi pemakai di dalam pengembangan sistem informasi.

Pada penelitian ini peneliti mencoba menjadikan keahlian pemakai sebagai variabel moderating pada partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah keahlian pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi ?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui dan menguji keahlian pemakai dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
- b. Untuk mengetahui dan menguji dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi.

Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang beberapa faktor yang berhubungan dengan pengembangan sistem informasi akuntansi dan membantu PT. TELKOM untuk membuat kebijakan mengenai pemenuhan kebutuhan informasi akuntansi.
- b. Bagi peneliti dapat memberikan wawasan dan pandangan lebih jauh tentang sistem informasi akuntansi.
- c. Bagi pembaca sebagai bahan perbandingan peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang sistem informasi akuntansi.

RUANG LINGKUP PENELITIAN

Mengenai keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti serta untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan tidak terarah pada tujuan semula serta untuk menghindari timbulnya penafsiran yang berbeda dari pembahasan yang lainnya, maka peneliti membatasi penelitian hanya yang berkaitan dengan partisipasi pemakai

(karyawan) dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi: keahlian pemakai sebagai variabel moderating pada PT. TELKOM DIVRE DIVISI REGIONAL V.

TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Sistem Informasi Akuntansi

a. Pengertian Sistem

Moscove dalam *Baridwan* (2000:3) Suatu sistem adalah suatu entity (kesatuan) yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan (disebut subsistem) yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. *Murdick* dalam *Baridwan* (2000:3) Suatu sistem adalah suatu Menurut *Cole / Neuschel* dalam *Baridwan* (2000:3) Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh (terintegrasi) untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan.

b. Pengertian Informasi Akuntansi

Informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh manajemen. Informasi akuntansi terutama yang berhubungan dengan data keuangan dari suatu perusahaan. Agar data keuangan yang ada dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen maupun pihak di luar perusahaan, maka data tersebut perlu disusun dalam bentuk-bentuk yang sesuai. Untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan dalam bentuk yang sesuai juga, diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengolahan data akuntansi dalam perusahaan yaitu informasi akuntansi keuangan dan informasi manajemen (*Baridwan*, 2000:1).

c. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Moscove dalam *Baridwan* (2000:3) Sistem informasi akuntansi adalah komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah dan mengkomunikasikan informasi finansial dan pengambilan keputusan yang relevan kepada pihak luar perusahaan (seperti kantor pajak, investor dan kreditor) dan pihak intern (terutama manajemen). menurut *Cushing* dalam *Baridwan* (2000:3) Sistem informasi akuntansi adalah suatu set sumber daya manusia dan modal dalam suatu organisasi, yang bertugas untuk menyiapkan informasi keuangan dan juga informasi yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan dan pengolahan data transaksi. Menurut *Krismiaji* (2002:4) Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis.

d. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Karakteristik sistem informasi akuntansi, menurut *Jr, Raymond, Mcleod* (2004:239), yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas yang diperlukan
- 2) Berpegang pada prosedur yang relatif standar
- 3) Menangani data yang rinci
- 4) Terutama berfokus histories
- 5) Menyediakan informasi pemecahan masalah yang minimal

e. Para Pemakai Informasi Akuntansi

Pemakai informasi akuntansi dapat dibagi dalam dua kelompok besar, yaitu ekstern dan intern. Pemakai ekstern mencakup pemegang saham, investor, kreditor, pemerintah, pelanggan, pemasok, pesaing, serikat pekerja dan masyarakat secara keseluruhan. Pemakai ekstern manerima dan tergantung pada beragam keluaran dari sistm informai akuntansi suatu organisasi. Sabagian keluaran ini bersifat rutin. Misalnya, transaksi hutang dagang pemasok membutuhkan keluaran seperti pesanan pembelian dan cek dari sistem informasi akuntansi organisasi yang bersangkutan.

f. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Dan Tujuannya

Pengembangan sistem adalah proses memodifikasi atau mengubah sebagian atau seluruh sistem informasi. Menurut *Sutabri* (2004:23) Tahap-tahap siklus hidup pengembangan sistem, antara lain:

- 1) Tahap perencanaan,
- 2) Tahap analisis,
- 3) Tahap rancangan,
- 4) Tahap penerapan,
- 5) Tahap penggunaan,

Menurut *Krismiaji* (2002:175) *Systems development life cycles / SDLC* terdiri atas lima tahap, yaitu

- 1) Analisis sistem,
- 2) Perancangan konseptual,
- 3) Perancangan fisik,
- 4) Implementasi dan konversi,
- 5) Operasi dan pemeliharaan,

Tujuan pengembangan sistem informasi akuntansi, menurut *Sutabri* (2004:22) yaitu:

- 1) Menghasilkan kualitas informasi yang benar dan tepat waktu
- 2) Pengembangan sistem informasi akuntansi harus selesai dalam jangka waktu yang masuk akal
- 3) Sistem informasi akuntansi harus memenuhi kebutuhan organisasi akan informasi
- 4) Pemenuhan kebutuhan pemakai sistem.

2. Partisipasi Pemakai (Karyawan)

a. Pengertian Partisipasi Pemakai (Karyawan)

Davis dan Newstrom (1991:179) berpendapat partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagai tanggung jawab pencapaian tujuan itu. *Robbins* (2003:257) berpendapat partisipasi karyawan atau manajemen partisipatif adalah suatu proses di mana bawahan berbagi kekuasaan pengambilan keputusan sampai suatu derajat yang bermakna bersama atasan langsungnya. *Kreitner dan Kinicki* (2005:29) definisi partisipasi karyawan atau manajemen partisipatif sebagai proses di mana karyawan memainkan peran langsung dalam (1) penetapan tujuan, (2) pengambilan keputusan, (3) menyelesaikan masalah, (4) membuat perubahan-perubahan dalam organisasi.

b. Partisipasi Pemakai (Karyawan) Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

Barki dalam *Lau* (2004) Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Muntoro dalam *Lau* (2004) Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realitis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistensi to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktivitas pengembangan sistem yang diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai (*Lau,2004*).

3. Dukungan Manajemen Puncak

a. Pengertian Manajemen

Stoner dalam *handoko* (2003:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. *Draft* (2006 : 6) Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya organisasi.

b. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Dukungan manajemen puncak, yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya (*Lau,2004*). *Choe* mengutip pendapat *Cerullo* dalam *Lau* (2004) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan *review* program dan rencana pengembang sistem informasi. *Choe*

mengutip pendapat *Doll* dalam *Lau* (2004) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas pengembangan sistem.

Muntoro dalam *Lau* (2004) dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai.

4. Kepuasan Pemakai

a. Pengertian Kepuasan Pemakai

Kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka (Sunarto, 2001 : 98). Martoyo (2000:142) berpendapat bahwa kepuasan adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa tersebut bisa berupa finansial dan non finansial.

b. Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pemakai yaitu seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya (Lau,2004). Kepuasan pemakai, mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi dalam pengembangan sistem (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000). Kepuasan pemakai didefinisikan sebagai pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem (Lau,2004). Ives al. dalam Lau (2004) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

5. Keahlian Pemakai

a. Pengertian Keahlian Pemakai

Pemahaman pemakai terhadap sistem yang dipakai sangat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem, dan sebaliknya ketidaktahuan pemakai terhadap sistem akan mengakibatkan kegagalan pengembangan sistem informasi. *Expertise* (keahlian) sendiri dikaitkan dengan *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (kepandaian). Karena orang baru dikatakan ahli bila didukung dengan pengetahuan dan kepandaian(Lindrianasari,2001).

Keahlian adalah kompensasi yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu tugas, umpamanya keahlian dalam mengarsipkan surat-surat dan dokumen. Keahlian yang berhubungan dengan fisik meliputi koordinasi tubuh, stamina, kelenturan tubuh, dan sebagainya (Suprihanto, 2003 : 24). Untuk mencocokkan kemampuan serta keahlian seseorang

dengan persyaratan pekerjaan seringkali dipergunakan metode analisis pekerjaan (job analisis) karena setiap pekerjaan memerlukan kemampuan-kemampuan yang berbeda untuk melaksanakannya (Suprihanto, 2003 : 24). Keahlian pemakai biasanya sebagai variabel independen di sini peneliti mencoba keahlian pemakai sebagai variabel moderating pada pengaruh partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

6. Hipotesis

a. Hipotesis I

Menurut Bahri dalam Lau (2004) Partisipasi merupakan perilaku pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi akuntansi. Lau (2004) menyatakan bahwa partisipasi pemakai dalam aktivitas pengembangan sistem yang diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Keahlian pemakai adalah kompensasi yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu tugas, keahlian berhubungan dengan *knowledge* dan *skill* dalam mendukung kepandaian (Lindriantoro, 2001). Peneliti berasumsi jika partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi didukung atau dimoderasi dengan keahlian pemakai maka akan lebih mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu berdasarkan asumsi di atas peneliti menurunkan hipotesis I sebagai berikut :

H₁ = Keahlian pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

b. Hipotesis II

Muntoro dalam Lau (2004) dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai.

Berdasarkan asumsi di atas maka peneliti menurunkan hipotesis II sebagai berikut:

H₂ = Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris merupakan penelitian terhadap fakta empiris yang diperoleh berdasarkan observasi atau pengalaman. Penelitian empiris umumnya lebih menekankan pada penyelidikan aspek perilaku daripada opini (Indriantoro, 1999:29). Populasi merupakan kelompok obyek yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik tertentu yang berbeda dengan kelompok obyek yang lain, dan kelompok tersebut akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian (Sumarsono, 2002:44). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan manajer pada bagian keuangan, UBC, HRD yang terlibat dalam PT TELKOM DIVRE DIVISI REGIONAL V.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penarikan sampel non-probabilitas yang menyeleksi responden-responden berdasarkan ciri-ciri atau sifat khusus yang dimiliki oleh sampel dan sampel tersebut yang merupakan representatif dari populasi (Sumarsono, 2002:52). Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 30 orang dan kriteria sampel sebagai berikut:

1. karyawan yang mempunyai tugas menyediakan informasi finansial yang dibutuhkan pemakai,
2. karyawan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan jasa dan pengelolaan informasi,
3. karyawan yang mempunyai tugas mengembangkan sistem informasi akuntansi.

3. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

a. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari masing-masing variabel dapat memberikan petunjuk tentang bagaimana variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut sebagai berikut:

Variabel Independen (X)

- 1) Partisipasi pemakai (karyawan) (X_1)
Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi.
- 2) Dukungan manajemen puncak (X_2)
Dukungan manajemen puncak, yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya.

Variabel Dependen (Y)

- 1) Kepuasan pemakai (Y)

Kepuasan pemakai yaitu seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Variabel *Moderating* (X)

Keahlian pemakai (X_3) *Expertise* (keahlian) sendiri dikaitkan dengan *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (kepandaian). Karena orang baru dikatakan ahli bila didukung dengan pengetahuan dan kepandaian.

4. Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran variabel partisipasi pemakai (karyawan), dukungan manajemen puncak, variabel kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan keahlian pemakai menggunakan skala perbedaan semantis (*semantic differential scale*) untuk mengukur pandangan pemakai terhadap pengembangan sistem informasi akuntansi yang ada, skala yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat baik

Ukuran variabel ini dikembangkan dalam suatu skala bilipar dengan tujuh buah titik, dimana nilai skor yang tertinggi berarti mewakili perasaan sangat baik. Skala pengukuran data yang digunakan adalah skala interval.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa data yang dikumpulkan melalui kuisioner yang dibagikan kepada responden kemudian akan dianalisis. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepustakaan, Yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dengan jalan membaca literatur yang erat hubungannya dengan materi pembahasan. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti menggunakan sebagai dasar perbandingan antara teori dan praktek serta sebagai pedoman untuk memecahkan masalah yang ada.
- b. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuisioner ini diberikan kepada manajer dan karyawan PT TELKOM DIVRE DIVISI REGIONAL V.
- c. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Wawancara disini diberikan kepada beberapa orang saja karena hanya untuk menunjang serta mempermudah penulisan tentang masalah yang diselidiki dalam penelitian.

6. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

a. Teknik Analisis

1. Melakukan pengujian rancabilitas dan validitas atas kuisioner lalu uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda.
2. Hipotesis I : Keahlian pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
3. Hipotesis II : Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi.

Teknik analisis yang dilakukan untuk hipotesis I dan II adalah regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda untuk hipotesis I dan II, yaitu

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 (X_1 \cdot X_3) + e$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan pemakai
β_0	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien regresi
X_1	: Partisipasi pemakai (karyawan)
X_2	: Dukungan manajemen puncak
X_3	: Keahlian pemakai
$X_1 \cdot X_3$: Interaksi partisipasi pemakai (karyawan)*keahlian
e	: Variabel baku

ANALISIS

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dalam menguji valid digunakan uji KMO dengan ketentuan bila nilai KMO lebih besar 50%, maka data bisa dikatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan Alpha dengan ketentuan bila nilai Alpha lebih besar 50%, maka data bisa dikatakan reliabel. Untuk mengetahui data valid dan reliabel bisa dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.802
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	212.102
	df	6
	Sig.	.000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE ALPHA

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 40

Alpha = .9780

Terlihat bahwa nilai Alpha sebesar 0.9780 atau 97,80% lebih besar dari 50%, maka data reliabel.

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Pengujian Multikolinieritas

Pengujian asumsi klasik multikolinearitas ini adalah untuk mendeteksi hubungan atau korelasi antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi yang dihasilkan. Apabila dalam model regresi, korelasi antar variabel independen yang dihasilkan nilai $VIF \leq 10$ dan angka tolerance diatas 0,10 maka korelasi antar variabel independen dalam model regresi bebas multikolinearitas. Multikolinieritas bisa dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.288	.534		4.539	.035		
	Partisipasi	1.548	.092	.062	4.596	.036	.316	2.904
	Dukungan Manajemen Puncak	2.173	.022	.013	3.482	.026	.623	4.361
	Keahlian Pemakai	1.486	.090	.061	5.582	.024	.419	3.296
	Partisipasi * Keahlian	2.642	.013	.140	3.767	.045	.065	1.463

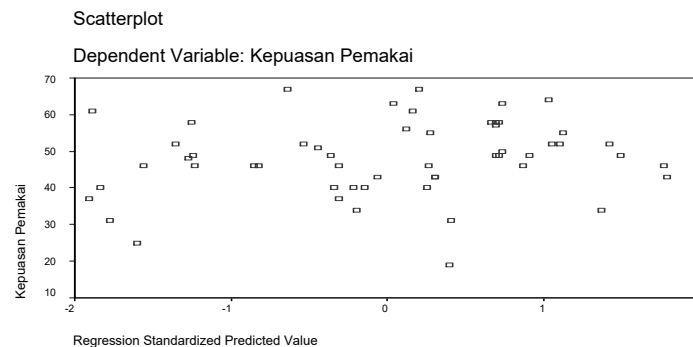
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai

Terlihat bahwa nilai *VIF* dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10, maka antar variabel independen tidak terjadi korelasi.

b. Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Untuk mendeteksi ada atau tidak ada hetero adalah dengan melihat grafik *scatterplot*, jika titik-titik membentuk pola tertentu dan teratur maka terjadi heterokedastisitas dan bila titik-titik menyebar baik ke atas dan ke bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian SPSS bisa dilihat pada grafik 1 sebagai berikut

Gambar 1



Terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka data tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

c. Pengujian Autokorelasi

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$. Untuk mengetahui apakah terjadi autokorelasi dengan cara bila nilai *Durbin-Watson* berada diantara batas atas (du) dan batas bawah ($4-du$). Hasil pengujian dengan SPSS untuk mengetahui autokorelasi bisa dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3
Uji Autokorelasi

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.998 ^a	.996	.995	4.064E-02	2.097

a. Predictors: (Constant), Partisipasi * Keahlian, Dukungan Manajemen Puncak, Keahlian Pemakai, Partisipasi

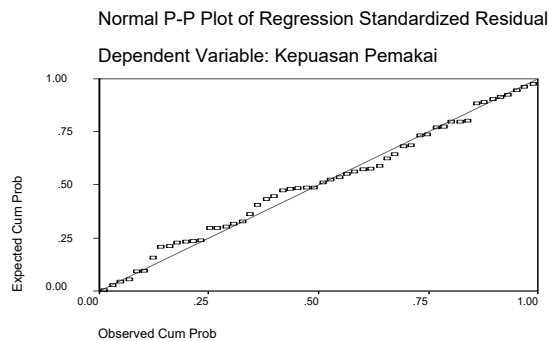
b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai

Hasil pengujian menunjukkan nilai *Durbin-Watson* = 2.097. Berdasarkan nilai tabel DW dengan derajat kepercayaan 5%, jumlah sampel 30 dan jumlah variabel bebas 4 diperoleh nilai $dl = 1,14$ dan $du = 1,74$. Hasil perbandingan dapat dilihat dari nilai $dl = 1,14$, nilai $DW = 2,097$, dan nilai du ($4-du = 4-1,74$) = 2,26, maka data dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi. Karena nilai $DW = 2,097$ terletak antara batas atas (du) dan batas bawah ($4-du$) artinya autokorelasi sama dengan nol yang berarti tidak ada autokorelasi.

d. Pengujian Linieritas Regresi (Normalitas)

Bertujuan untuk mengetahui sifat model regresi. Sifat model regresi dapat diketahui dengan melihat grafik normal PP plot regresi, bila titik-titik menyebar mendekati garis lurus maka sifat data linier dan bila titik-titik menjauh dari garis lurus maka sifat data tidak linier. Untuk mengetahui sifat linier data seperti pada grafik 2 dibawah ini.

Gambar 2
Uji Linieritas Model Regresi



Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik menyebar mendekati garis lurus, maka sifat data adalah linier

3. Pengujian Regresi Berganda

a. Persamaan Regresi

Suatu model statistik yang digunakan untuk melihat hubungan variabel dependen dan independen yang memiliki hubungan kausal dimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.. Setelah melakukan pengujian hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS seperti terlihat dalam tabel 9 berikut:

Tabel 4
Coefficient Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.288	.534		4.539	.035		
	Partisipasi	1.548	.092	.062	4.596	.036	.316	2.904
	Dukungan Manajemen Puncak	2.173	.022	.013	3.482	.026	.623	4.361
	Keahlian Pemakai	1.486	.090	.061	5.582	.024	.419	3.296
	Partisipasi * Keahlian	2.642	.013	.140	3.767	.045	.065	1.463

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai

Persamaan regresi yang dihasilkan dari pengolahan SPSS adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,288 + 1,548 X_1 + 2,173 X_2 + 1,486 X_3 + 2,642 (X_1.X_3)$$

b. Koefisien Determinasi

Adalah besarnya kontribusi dari variabel independen dalam memprediksi variabel dependen. Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 dan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$. Untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh paling dominan dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.998 ^a	.996	.995	4.064E-02	2.097

a. Predictors: (Constant), Partisipasi * Keahlian, Dukungan Manajemen Puncak, Keahlian Pemakai, Partisipasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai

Hasil pengujian (lihat Tabel 8) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,996$. Ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel-variabel independen sebesar 99,6%, sedangkan sisa sebesar 0.04% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

c. Pengujian Simultan (Uji F)

Pengujian simultan (Uji F) digunakan melihat apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian simultan (Uji F) dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 6
Pengujian Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.340	4	2.335	1414.101	.000 ^a
	Residual	4.128E-02	25	1.651E-03		
	Total	9.382	29			

a. Predictors: (Constant), Partisipasi * Keahlian, Dukungan Manajemen Puncak, Keahlian Pemakai, Partisipasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai

Hasil pengujian SPSS menunjukkan bahwa F hitung = 1414,101. Bila dibandingkan dengan F tabel ($F_{4;25;0.05} = 2,74$). maka $F_{hitung} (1414,101) > F_{tabel} (2,74)$ berarti H_0 ditolak.

atau H_a diterima, hal ini berarti bahwa variabel partisipasi pemakai (karyawan), dukungan manajemen puncak, keahlian pemakai dan interaksi partisipasi pemakai (karyawan) dengan keahlian pemakai secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai.

d. Pengujian Hipotesis

Hipotesis I

Hipotesis I yang menguji variabel keahlian pemakai yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai, berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa nilai t hitung interaksi partisipasi pemakai (karyawan) dengan keahlian pemakai sebesar 3,767 lebih besar dari t tabel sebesar 1.697 dan dilihat dari nilai signifikansi interaksi partisipasi pemakai (karyawan) dengan keahlian pemakai sebesar 0,045 lebih kecil dari 0,05 (α), hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima artinya secara parsial interaksi partisipasi pemakai (karyawan) dengan keahlian pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil pengujian ini berhasil mendukung hipotesis I, yang berarti bahwa variabel keahlian pemakai berperan sebagai variabel pemoderasi.

Hipotesis II

Hipotesis II menguji variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel dukungan manajemen puncak sebesar 3,482 lebih besar dari t tabel sebesar 1,697 dan nilai signifikansi variabel dukungan manajemen puncak sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05 (α), hal ini menunjukkan bahwa H_2 diterima artinya secara parsial variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu (Yayang Aritonang, 2002 dan Hardiah Rhesmiyanti, 2006). Hasil pengujian ini berhasil mendukung hipotesis II, yang berarti dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil pengujian regresi menunjukkan $R^2 = 0,996$. Ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel-variabel independen sebesar 99,6%, sedangkan sisa sebesar 0.04% dipengaruhi oleh variabel lainnya.
- Hipotesis I yang menguji variabel keahlian pemakai yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai (karyawan) terhadap kepuasan pemakai, hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung ($3,767$) $>$ t tabel (1.697) dan tingkat signifikansi ($0,045$) $<$ ($0,05$) (α), hal ini berarti variabel partisipasi pemakai (karyawan) yang

- dimoderasi dengan keahlian pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil ini berhasil mendukung hipotesis yang berarti variabel keahlian pemakai berperan sebagai variabel pemoderasi.
- c. Hipotesis II yang menguji variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung (3,482) > t tabel (1,697) dan tingkat signifikansi (0,026) < (0,05) (α), hal ini berarti variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu (Yayang Aritionang, 2002 dan Hardiah Rhesmiyanti, 2006).

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Manajemen PT. TELKOM
Dukungan dari pihak manajemen puncak harus lebih memegang peranan dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi akuntansi dan para staff harus lebih memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan para pemakai informasi.
- b. Bagi Penelitian Yang Akan Datang
Dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti yang lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut dengan melakukan pengembangan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki, 2000. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi kedua. BPFE.
- Draft, Richard, L, 2006. *Manajemen*. Buku 1, Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta.
- Davis, Keith, & Newstrom, John, W, 1991. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi ketujuh jilid Satu, Erlangga. Jakarta.
- Gujarati, 199. *Ekonometri Dasar*. Cetakan keempat. Terjemahan Zain Sumarno. Penerbit Erlangga.
- Handoko, T, Hani, 2003. *Manajemen*. Edisi kedua. Cetakan kedelapan belas. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur & Bambang Suyono, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Jr, Raymond, Mcleod & George, Schell, dkk, 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi kedelapan. Terjemahan Hendra Teguh, Indeks.
- Kreitner, Robert, & Angelo Kinicki, 2005. *Perilaku Organisasi*. Buku 2, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.

- Krismiaji, 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. UPP AMP YKPN.
- Lau, Elfreda Aplonia, 2004. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Variabel moderating. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 7, No. 1, Hal 23-43.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*. Buku 1, Edisi 9, Indeks.
- Romney, Marshall B & Paul John Steinbart, 2004. *Accounting Information Systems*, Buku 1, 9 Th Edition, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiono, 1999. *Metode penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarsono, 2002. *Metode Penelitian Akuntansi*. UPN “Veteran” JATIM.
- Sutabri, Tata, 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Andi, Yogyakarta.
- Yayang, Aritonang, 2002. Pengaruh Partisipasi Karyawan dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem informasi Akuntansi, Skripsi S1, UPN “Veteran” JATIM.
- Hardiah, Rhesmiyanti, 2006. Pengaruh Dukungan Manajemen dan Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, Skripsi S1, UPN “Veteran” JATIM.